

# Taller

## Gestión de Contingencias y Manejo de crisis



---

Enero, 2026





# REGLAS DE LA SESIÓN

Participo activamente

Escucho con atención

Me permito y permito a otros equivocarse

\*Celulares en silencio: atiendo llamadas urgentes fuera de la sala



# Construyendo un espacio de confianza

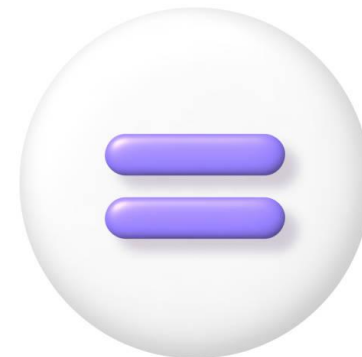
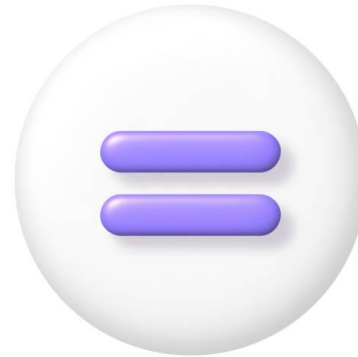


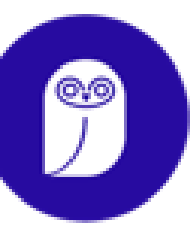


# ¿Qué queremos lograr en esta sesión?



# Vamos a usar nuestra imaginación





***Es fin de mes y son las 11 de la noche y el esposo aún no llega, la esposa pensará...***





Si evalúa la situación como una injusta entonces  
sentirá.....

Cólera

Si lo evalúa como una amenaza....

Ansiedad

Si lo evalúa como una pérdida...

Tristeza

Si lo evalúa como una ganancia ...

Alegría

Si no lo evalúa ...

Indiferencia

Si está segura de la situación /esposo ....

Tranquilidad





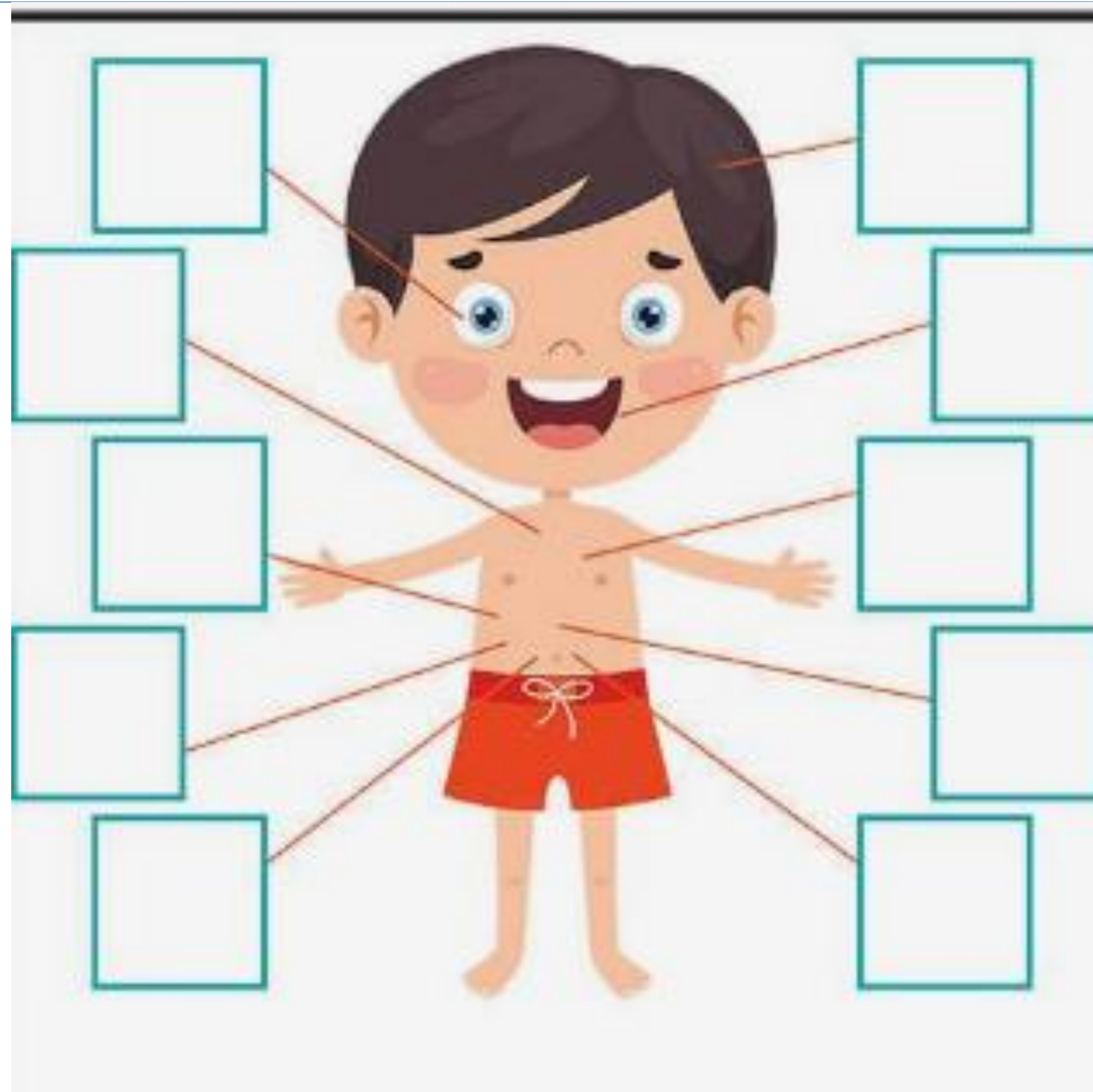
# CAMBIO



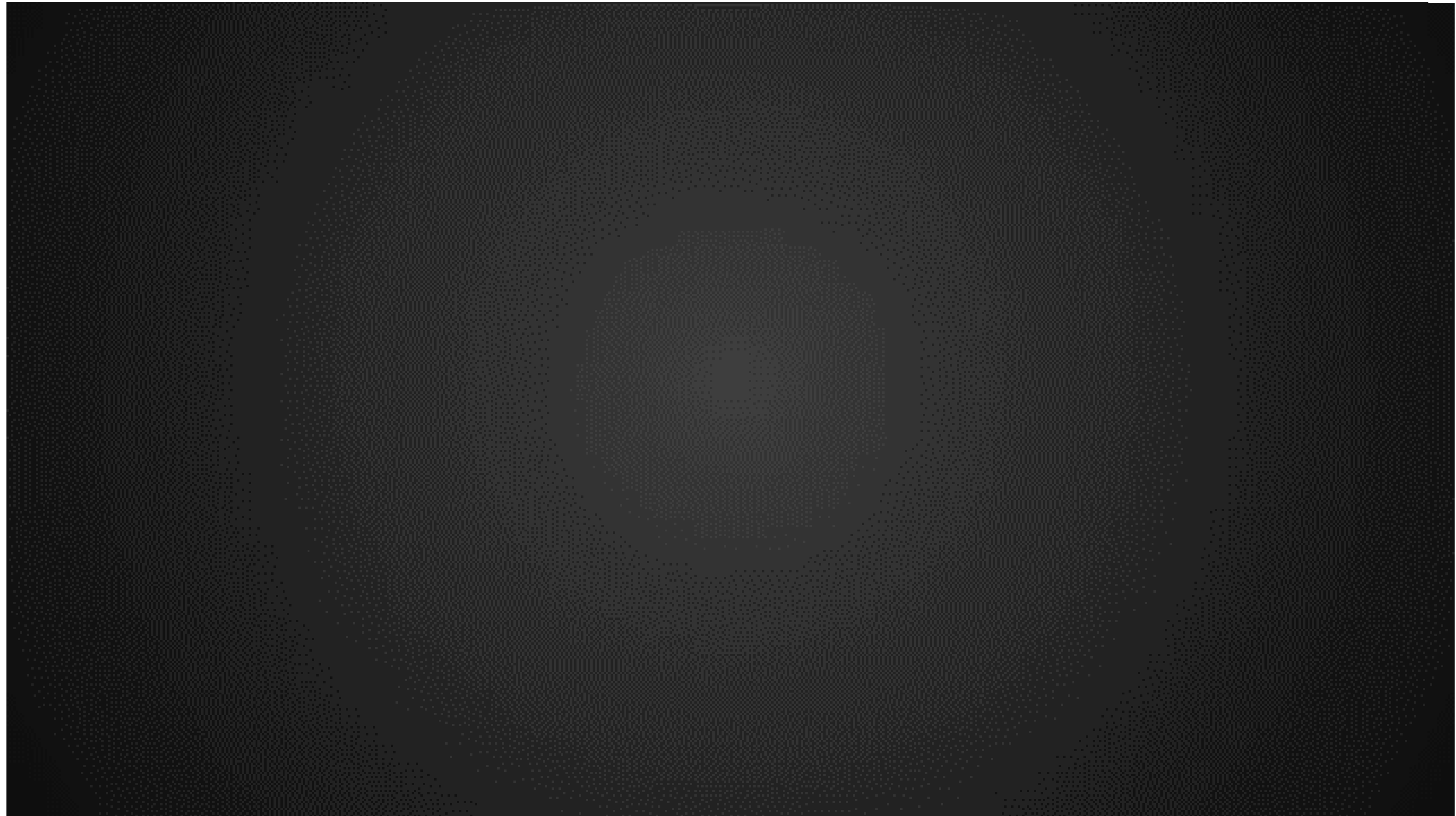
Las situaciones de cambio en general producen un estrés natural en las personas por la incertidumbre de lo nuevo, que en situaciones cotidianas se regula de forma inmediata.

Si el cambio presenta un riesgo importante, pueden surgir cambios significativos a nivel físico, emocional y en los pensamientos de alarma, esto puede incluso paralizar a las personas.

# ¿Cómo se manifiesta el estrés?



# Ejemplos de Estrés



# ¿Qué es una Contingencia según Osinergmin?

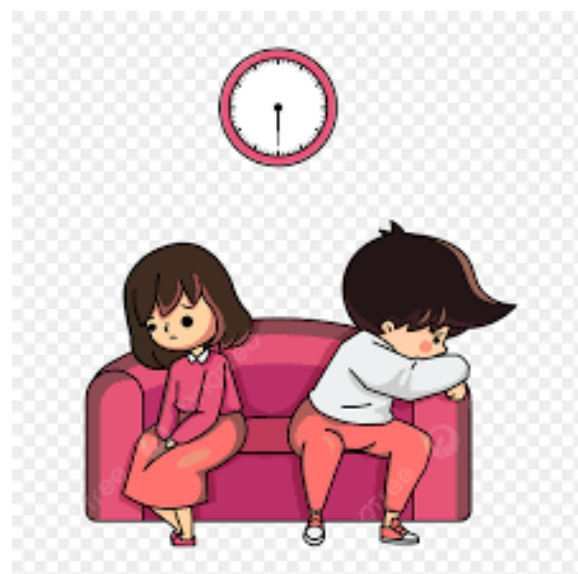


**¿Qué es una Contingencia para ti?**

**¿Es diferente crisis que contingencia?**

# Contingencia

# Crisis





# Emociones racionales o adaptativas (para las contingencias y las crisis)

Las emociones en puntuaciones bajas son adaptadas y necesarias:

- La **tristeza** ante una pérdida nos invita a **reflexionar**
- La **ansiedad** a preocuparnos en **prepararnos y nos cuida del peligro**



- La **cólera** a **actuar e intentar cambiar la situación o aceptarla.**





# Si llegamos aquí, no nos sirve: Emociones irracionales o desadaptativas:

**Pero si la interpretación constante de la realidad es distorsionada (a través de un patrón):**

☹️ **la pérdida se convertirá depresión**

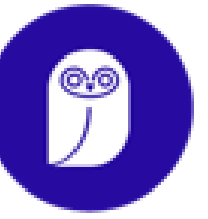
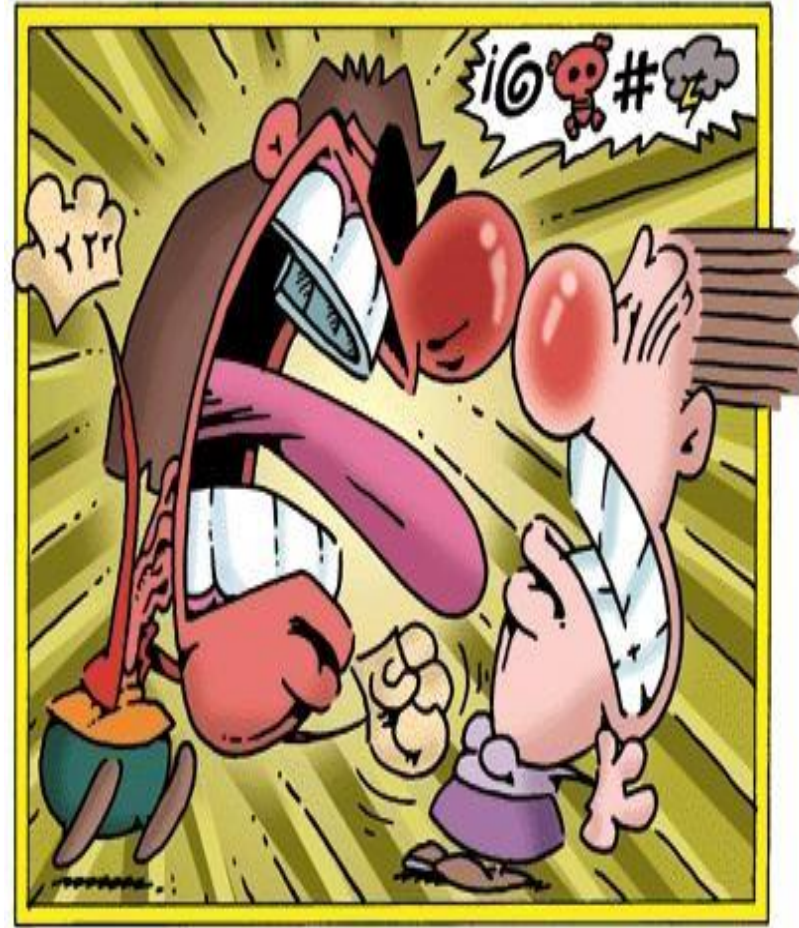


☹️ **la injusticia en furia**

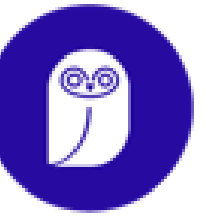


☹️ **Y la amenaza en pánico**









# ¿Cómo manejo la cólera?. Botiquín emocional

- Actividades de energía



- Actividades de distracción

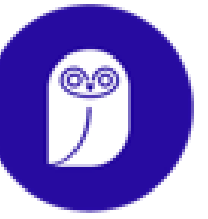


- Preguntarte: ¿De aquí a 5 años me va a importar?



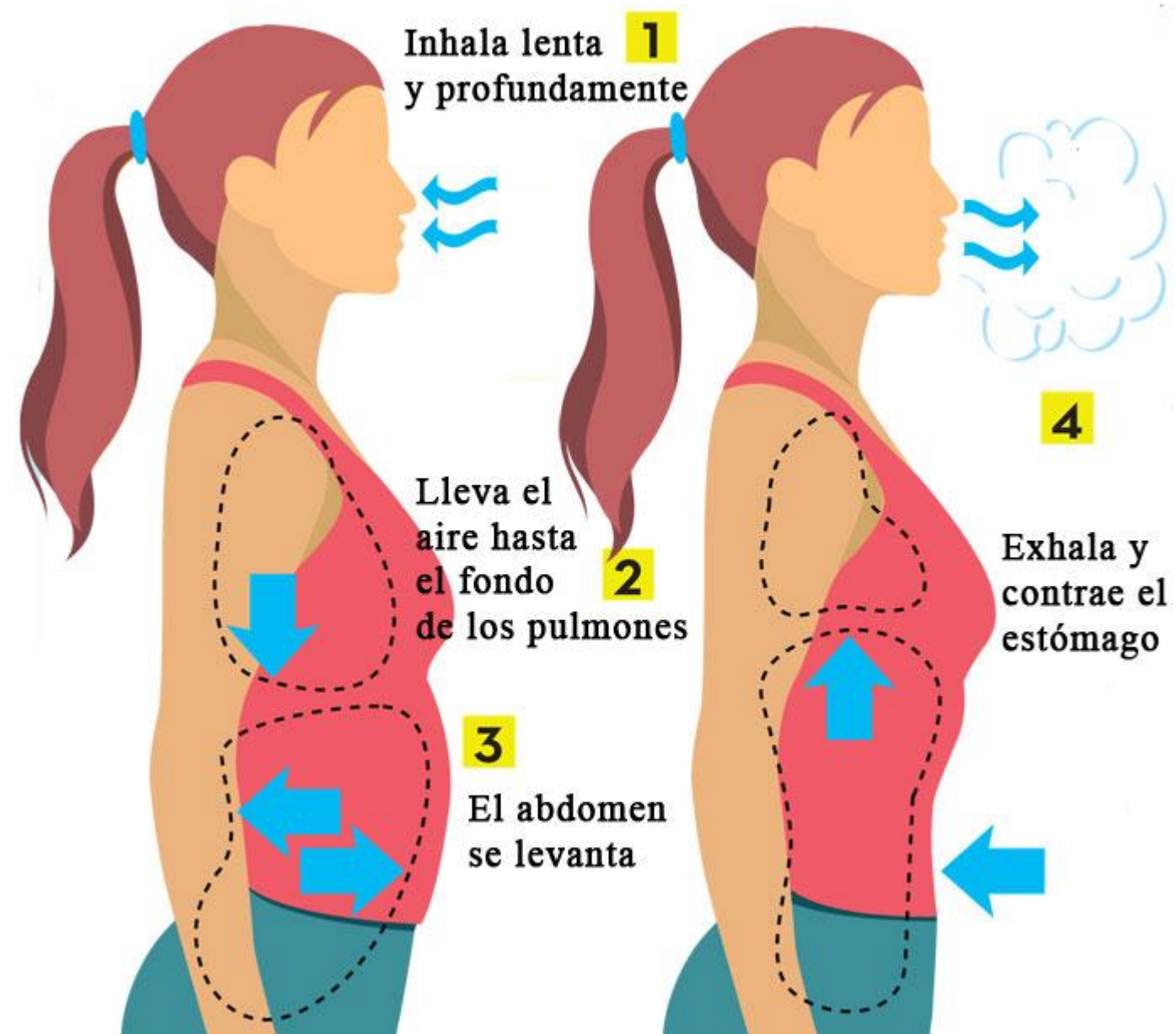
- Redes de soporte, tiempo fuera





# Para la cólera y la ansiedad

## Respiración diafragmática: mejora el confort del cuerpo



# Haciendo insight: Nada es personal

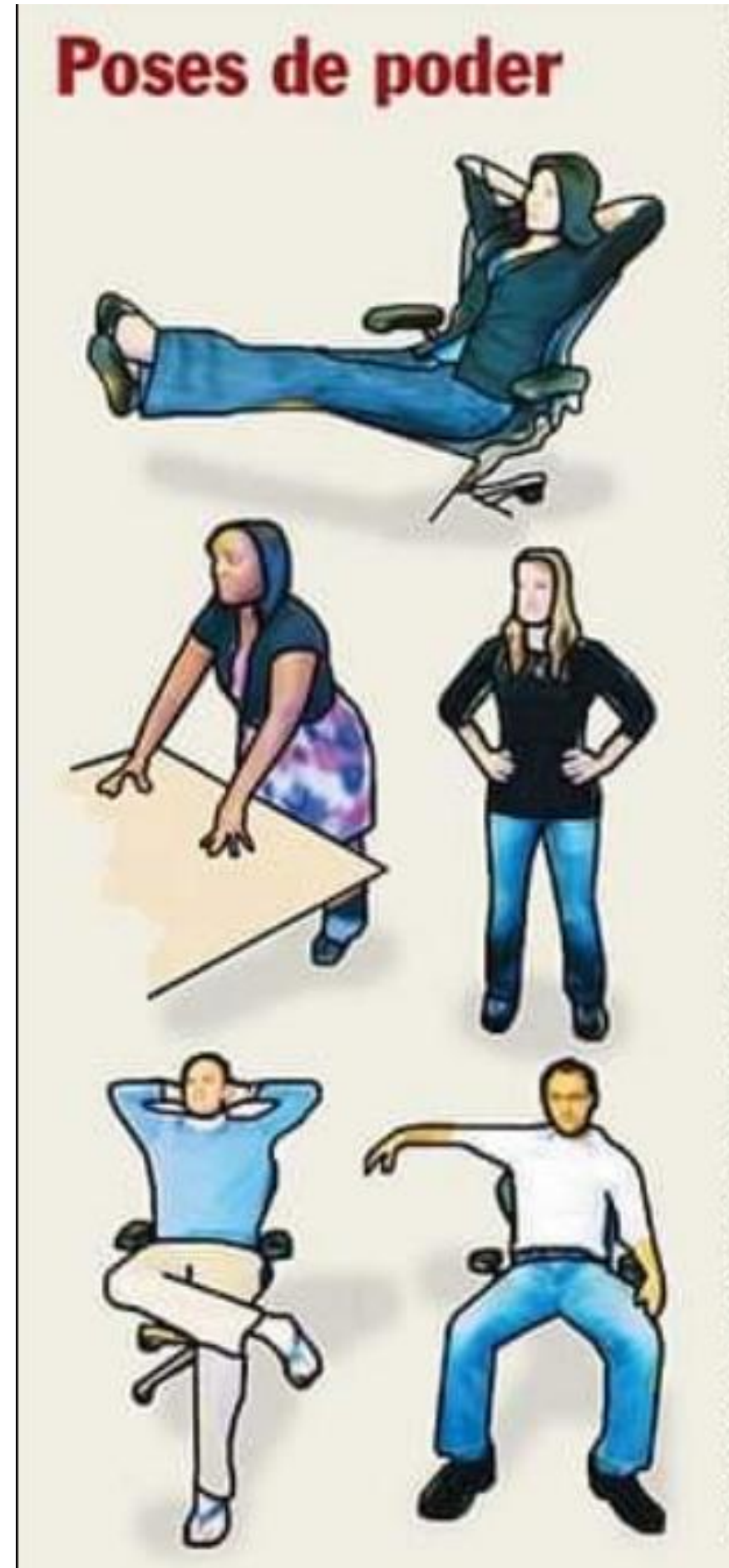




Para entender debo “escuchar” con todos mis sentidos:



# El lenguaje no verbal y las posiciones de poder





# ¿Por qué no actuaríamos correctamente?

## POR LAS BARRERAS

## Y ESTAS SON 4





# 1- La Barrera del Conocimiento



**No entendiste la capacitación o la tarea asignada**

**No recuerdas los manuales y procedimientos**

**No conoces a cabalidad los flujos**



# Claves

**Tu explicación es confusa y omite detalles importantes**

**No cuenta con la información suficiente**

**Confundes conceptos, no los tienes claros**





## 2- La Barrera Emocional



**¿Estás  
atravesando un  
duelo?**

**Sientes mucho estrés / frustración**

**Te encuentra preocupado por ... (doble presencia,  
preocupación financiera).**

**Presentas problemas personales/ familiares**



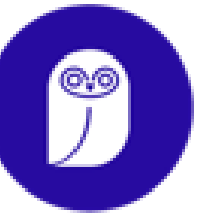
# A tener en cuenta: Tipos de Afrontamientos





# La importancia de los flujos:





## 3- La Barrera Física



**Sientes dolor (cabeza, espalda, estomago)  
¿Practicas nociones de ergonomía?**

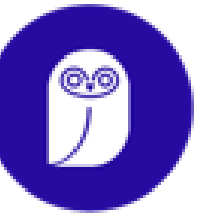
**Te encuentras muy fatigado / cansado  
¿Cuánto duermes? ¿Realizas pausas activas?**

**Te encuentras enfermo**



# ¿Estamos equilibrando adecuadamente?





# La importancia de los hábitos “desde el cuerpo”



**La memoria  
procedimental**





## 4- La Barrera Social



**No te comprometes porque otro no lo hace**

**Copias comportamientos negativos**

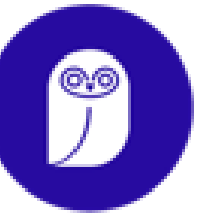
**No presentas sentido de dueño ni haces seguimiento**

**¿Entiendes que tus  
comportamientos  
son tu  
responsabilidad?**



**Lo que antes fue “normal” ahora no lo es**





# La Marca Profesional vs La Marca Empresa

¿Qué proyecto?



¿Cuido la imagen de mi empresa?





# El sentido de dueño: presencia e involucramiento



**Cerrar los ciclos: realizar seguimiento**

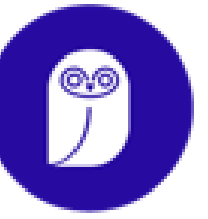


THOMAS EDISON 1854



# El poder del Auto Diálogo: Profecía autocumplida





# El Efecto Pigmalión

## El poder de la Autoeficacia y la Profecía Autocumplida





# Errores en la comunicación

- ✓ Lenguaje no verbal amenazante (**Neurona Espejo**)
- ✓ Etiquetar
- ✓ “Tu nunca, tu siempre”
- ✓ No reconocer lo positivo
- ✓ **Imponer y no escuchar ¿Qué nos quiere decir?**
- ✓ Pensar en destruir y no en construir
- ✓ **Ir con un prejuicio**
- ✓ No tender puentes
- ✓ **No pensar en la sinergia (ganar – ganar)**



**Obligación de conocer los procedimientos y manuales.  
NO criterio individual sino disciplina operacional**



# ¿Tengo claro lo que quiero transmitir?

10% de los conflictos  
se deben a una  
diferencia de opinión  
y 90% a un tono  
de voz equivocado.

- Veá Mariz

# Señales de entrada



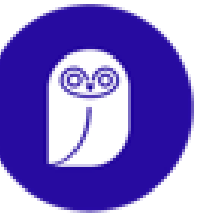
MI SONRISA  
NATURAL



CUANDO ME DICEN  
QUE SONRÍA NATURAL  
PARA LA FOTO.

nicol @LAVIDADENICOL





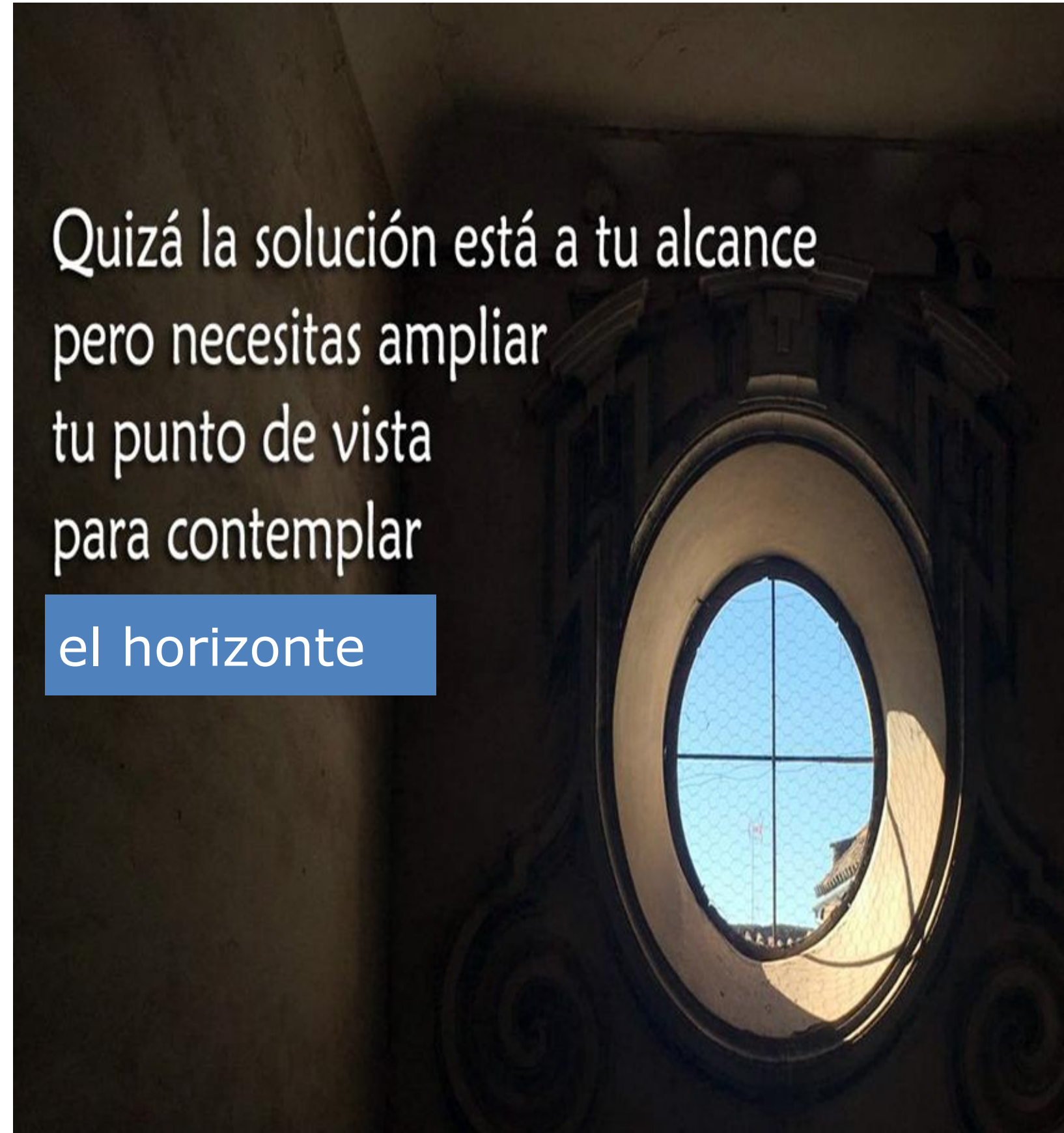
# La Neurona Espejo y el cuidado del lenguaje no verbal

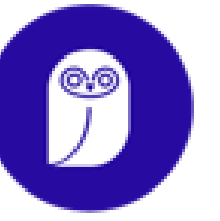




# Reflexión

Quizá la solución está a tu alcance  
pero necesitas ampliar  
tu punto de vista  
para contemplar  
el horizonte







# Las 4 causas de los accidentes

## Trabajar con:



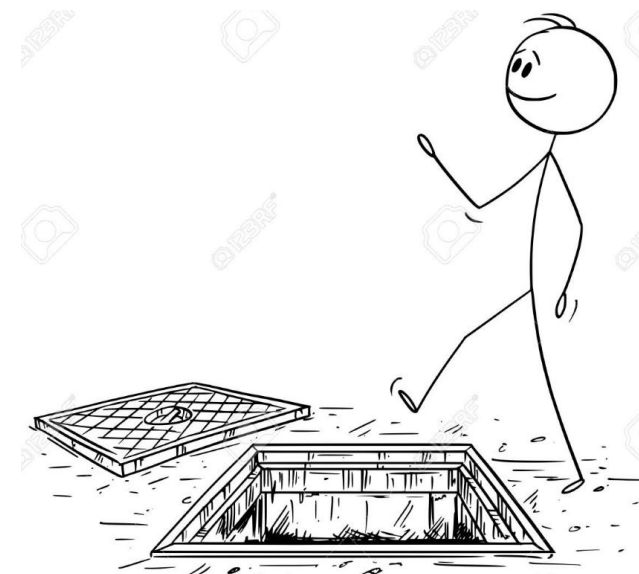
**Prisa**



**Frustración**



**Fatiga**



**Complacencia**



Unidad 1 - Parte 2



## Anécdota 3

*James Ent*

Narrador: \_\_\_\_\_

Resumen: *Se cortó los dedos con la Sierra*

### Elementos:

- ¿Qué actividad?/¿Qué sucedió?
- ¿Qué estado o estados?
- ¿Qué errores críticos?
- ¿Qué lesiones o cuasi accidentes?/  
¿Cómo pudo ser peor?

### ¿Cuáles fueron los estados y errores?

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Prisa                   | <input type="checkbox"/> Ojos no en la tarea                   |
| <input type="checkbox"/> Frustración             | <input checked="" type="checkbox"/> Mente no en la tarea       |
| <input type="checkbox"/> Fatiga                  | <input checked="" type="checkbox"/> Línea de fuego             |
| <input checked="" type="checkbox"/> Complacencia | <input checked="" type="checkbox"/> Equilibrio/tracción/agarre |



# la Auto gestión:

TRABAJO EN MÍ, SOY MI  
MEJOR PROYECTO EN PROCESO.

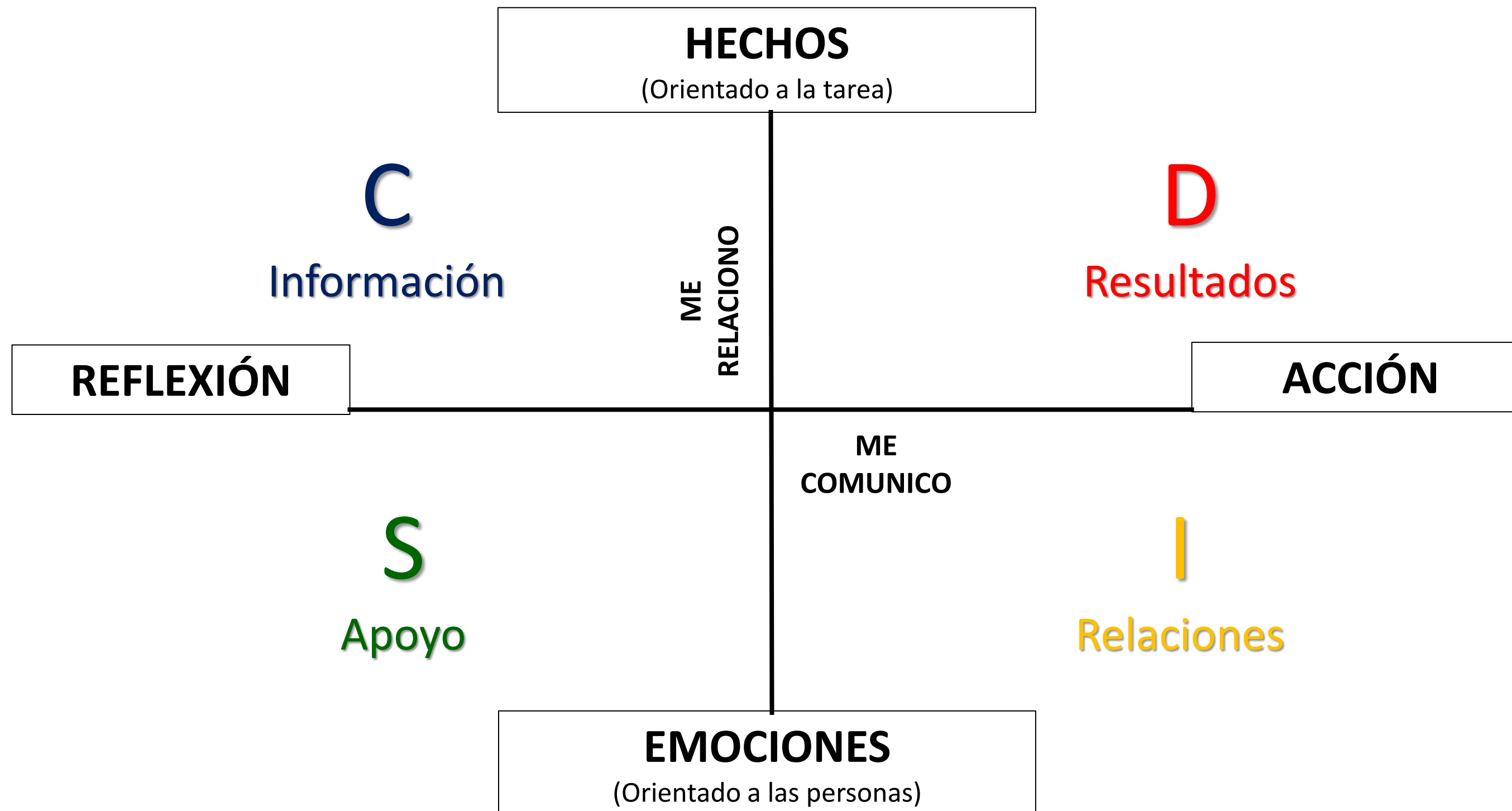


**TEST  
DISC**  
30 min

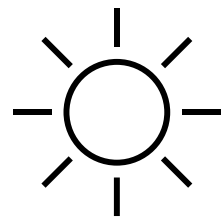


The image features four large, stylized letters: 'D' in a red box, 'I' in a purple box, 'S' in a green box, and 'C' in a blue box. These letters are arranged horizontally and serve as a background for the text. The text is centered over the letters and reads: 

**Para poder conocerme necesito saber  
cuál es mi estilo de liderazgo.**

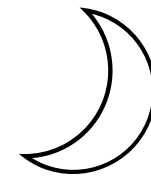


# DOMINANTE



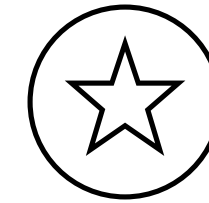
## LUCES

- Son orientados a resultados, proactivos e independientes.
- Tienen habilidad para hacer que las cosas sucedan.
- Son positivos, realistas y firmes.
- Extrovertidos; de mucha energía.



## SOMBRA

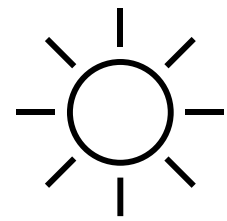
- Actitud de supervisión y control.
- Puede ser difícil de dirigir y de relacionarse con ellos porque les gusta trabajar solos.
- Aprender a escuchar.
- En ocasiones pueden ser poco sensibles a los sentimientos de los demás.



## ¿CÓMO SE MOTIVAN?

- Dale desafíos.
- Permite que tengan autoridad.
- Ponles metas de corto plazo.
- Especifica cuáles son sus acciones y tareas.
- Cuando hables con ellos sé directo.
- Habla con ellos por puntos.

# INFLUYENTE



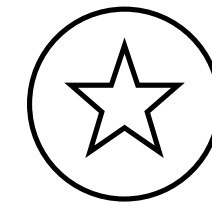
## LUCES

- Se enfocan en el cambio.
- Son hábiles en construir una visión excitante e inspiradora del futuro.
- Son muy expresivos.
- Positivos.
- Son amigables.



## SOMBRAS

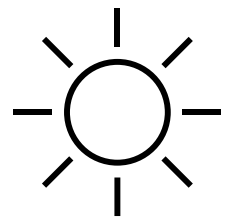
- Entienden fácilmente las ideas en general, pero se les pueden escapar los detalles.
- Poco disciplinados.
- Les cuesta trabajo priorizar.
- Puede que se orienten más a las relaciones que a los resultados.
- Pueden hablar demasiado y no escuchar.



## ¿CÓMO SE MOTIVAN?

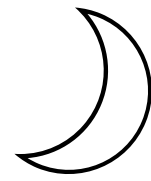
- Permíteles participar en actividades grupales.
- Deja que sean flexibles.
- Fomenta que se sientan parte del equipo.
- Libertad para explorar y expresar su punto de vista.
- Cuéntales la historia.

# SOPORTE



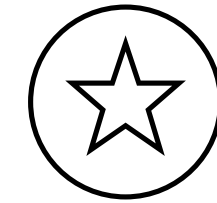
## LUCES

- Colaboradores y conciliadores.
- Buenos para trabajar en equipo.
- Unen personas alrededor de un propósito común.
- Persuasivos y convincentes sobre sus ideales o valores.
- Alto sentido de pertenencia.



## SOMBRAS

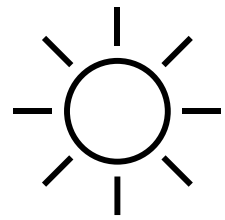
- Pueden desmotivarse si no establecen una relación personal.
- Preferencia por la seguridad y algún grado de aversión a tomar riesgos.
- Tienden a complacer a otros y no saben decir que no.



## ¿CÓMO SE MOTIVAN?

- Dales trabajos importantes, significativos y regulares.
- Contacto personal.
- Apóyalos a establecer límites claros.
- Hazlos sentir parte importante del equipo.
- Preocúpate en saber cómo se siente.

# CONCIENZUDO



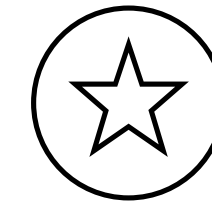
## LUCES

- Son analíticos y aplican pensamiento crítico.
- Hacen preguntas profundas sobre detalles específicos.
- Desean conocer y entender el mundo que los rodea.
- Dan valor a la independencia y al intelecto.



## SOMBRA

- Son reservados y prefieren trabajar solos.
- Se demoran para tomar una decisión, porque se enfocan en muchos detalles y quieren tener toda la información posible.
- Pueden parecer algo impersonales y fuertemente críticos en su relación con otros.



## ¿CÓMO SE MOTIVAN?

- Bríndales Información.
- Dale tiempo para preparar sus actividades, no le pidas que improvise.
- Busca muchas alternativas de su mano.
- Busca que te dé autoridad, muéstrale que tienes conocimiento.
- Responde todas sus preguntas.

Los estilos no son buenos ni malos y ninguno es mejor que el otro.

Todos los estilos tienen fortalezas y oportunidades de mejora.

# DIVERSIDAD

Conocer el estilo del otro me permite adaptarme y desde ahí poder aprender de forma efectiva.

Cada persona es una mezcla de estilos.

# GESTIÓN EMOCIONAL

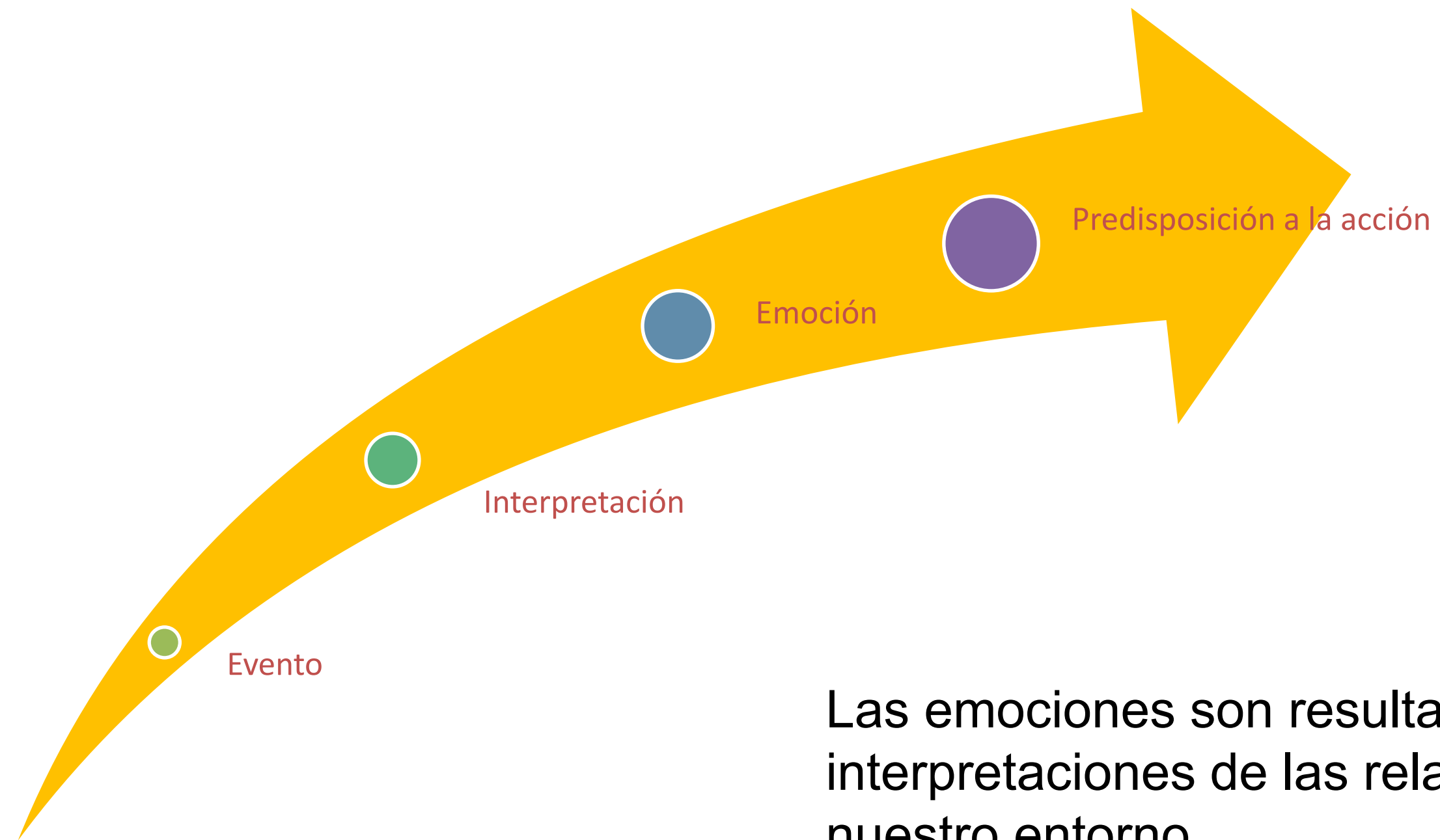


*Modelo EQ de Baron*



ESTADO DE ÁNIMO  
↓  
DESEMPEÑO

# GESTIÓN EMOCIONAL



# GESTIÓN EMOCIONAL



- COMENTA UNA SITUACIÓN INESPERADA/DIFÍCIL (A NIVEL PERSONAL)
- ¿CUÁL FUE TU REACCIÓN?
- ¿QUÉ RESULTADOS EFECTIVOS Y NO EFECTIVOS OBSERVASTE?
- SI VOLVIERAS A VIVIR ESA EXPERIENCIA ¿QUÉ HARÍAS DISTINTO? ¿POR QUÉ?



